



АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27.11.2014 № 1710

Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в Администрации  
Гаврилов-Ямского муниципального  
района

В целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством и руководствуясь статьёй 31 Устава Гаврилов-Ямского муниципального района,

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

2. Признать утратившими силу:

- постановление Главы Гаврилов-Ямского муниципального округа от 11.08.2004 № 1096 «Об утверждении Общих положений о порядке рассмотрения обращений граждан в Гаврилов-Ямском муниципальном округе»;

- постановление Главы Гаврилов-Ямского муниципального округа от 15.10.2004 № 1437 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района».

3. Постановление опубликовать в районной массовой газете «Гаврилов-Ямский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации муниципального района Ширшину М.Ю.

5. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Администрации  
муниципального района

В.И.Серебряков

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

### **I. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившееся в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района;

обращение заявителя (далее - обращение) - направленное должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

электронный документ - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Должностными лицами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района являются: Глава Администрации муниципального района, первый заместитель Главы Администрации муниципального района, заместитель Главы Администрации муниципального района, управляющий делами Администрации муниципального района.

Уполномоченными лицами являются: руководители структурных подразделений Администрации муниципального района в пределах своей компетенции, специалист первой категории отдела по организационной работе и муниципальной службе Администрации муниципального района, ответственный за организацию работы по регистрации и рассмотрению обращений граждан (далее специалист ООР и МС Администрации МР).

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года N 195-ФЗ;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи";
- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях";

- Уставом Гаврилов-Ямского муниципального района;
- Постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 20.02.2013 № 248 «Об утверждении Регламента работы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района»;
- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в Администрации Гаврилов -Ямского муниципального района осуществляется должностными лицами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района и уполномоченными лицами.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений**

### **1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении**

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- доставлены лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: ул. Советская, д. 51, г. Гаврилов-Ям, 152240.

Адреса электронной почты: [gyammr@gavyam.adm.yar.ru](mailto:gyammr@gavyam.adm.yar.ru)

Адрес страницы "Обращения граждан": <http://www.gavyam.ru/feedback/> на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Администрации Гаврилов -Ямского муниципального района лично обратиться за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования. Телефоны для справок: (48534) 2-02-51, (48534) 2-30-51.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации Гаврилов-Ямского

муниципального района, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. На информационном стенде в здании Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района и на официальном сайте Администрации муниципального района размещается следующая информация:

- текст Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;
- текст Порядка;
- график приема граждан должностными лицами Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района;
- номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения.

## 2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;
- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

## III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

### 1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное должностным лицам Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в исполнительный орган.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в

Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, когда фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

## 2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа при наличии в обращении только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

## 3. Последовательность действий при регистрации и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;

- направление обращений в орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;
- направление ответа или уведомления заявителю;
- оформление и хранение текущего архива обращений.

#### 4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района.

Обращения в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;
- посредством фельдъегерской связи;
- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);
- посредством курьерской связи.

4.2. Поступившие обращения, за исключением полученных посредством системы МЭДО или с использованием сайта Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, передаются сотруднику отдела по организационной работе и муниципальной службе, который в день поступления проставляет на них штамп Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района с указанием даты.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений - осуществляется в течение 3 дней с даты принятия обращения.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст которых не поддается прочтению;
- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принималось участие Администрацией Гаврилов-Ямского муниципального района);
- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение,

или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту Администрации МР;

- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в ЕСЭД (далее - регистрационная карточка), вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия и инициалы имени и отчества заявителя;
- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (почтовый или электронный);
- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тематика обращения;
- содержание обращения;
- данные о том, что обращение является коллективным;
- данные о том, что обращение является повторным;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

## 5. Направление обращений в орган или должностному лицу Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов

5.1. В день регистрации обращения проекты сопроводительных писем и уведомлений заявителям направляются руководителю исполнительного органа или лицу, его замещающему, для подписания. Руководитель Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или лицо, его замещающее, в течение дня рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений заявителям и в случае отсутствия замечаний подписывает их. Подписанные уведомления заявителям и сопроводительные письма с обращениями в тот же день передаются в отдел по организационной работе и муниципальной службе для последующей рассылки.

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких органов исполнительной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, сотрудники отдела по работе с обращениями и направляют копии обращения с регистрационной карточкой в соответствующие



органы или должностным лицам для рассмотрения касающихся их вопросов, о чем делается отметка в базе данных ЕСЭД.

## 6. Рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль

6.1. Основанием для начала процедуры является поступление на бумажном носителе обращения и его регистрационной карточки вместе с приложениями должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращений.

6.2. По каждому обращению должностное лицо налагает резолюцию в бумажном и электронном виде проект резолюции с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо о рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы или часть вопросов, не относящихся к компетенции должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, направляется соответствующий запрос в адрес компетентного органа, должностного лица, которые обязаны в течение 15 дней с даты вынесения резолюции представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

Подробную информацию о процедуре рассмотрения обращения должностное лицо заносит в базу данных ЕСЭД.

6.3. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо компетентного органа готовит предложение должностному лицу Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района о данном решении.

6.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, готовится сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю

о переадресации его обращения на бумажном носителе, а также в виде электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил о направлении ему ответа по электронной почте, а также заносится информация о переадресации обращения в базу данных ЕСЭД.

6.5. Специалист ООР и МС Администрации МР передает поступившее обращение вместе с подготовленным в бумажном и электронном виде проектом поручения, сопроводительным письмом и уведомлением заявителю на рассмотрение и согласование должностному лицу Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

6.6. Должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;
- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;
- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и других поручений в соответствии с ним.

6.7. Должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решение должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района оформляется путем подписания им резолюции (в бумажном и электронном виде) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов. Сопроводительные письма со ссылкой на резолюцию должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района вправе подписывать управляющий делами Администрации муниципального района.

6.8. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы

на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, или по его поручению уполномоченным лицом.

6.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанное уведомление подписывается должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, принявшим такое решение, или по его поручению уполномоченным лицом и направляется гражданину.

6.11. Специалист ООР и МС Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района по результатам рассмотрения обращений должностным лицом:

- вносит в регистрационную карточку текст резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти, подписываемых должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

- направляет копии обращений указанным в резолюции государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

По обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

6.12. Обращения и прилагаемые к ним документы на бумажных носителях для исполнителей, а также уведомления заявителям направляются через отдел по организационной работе и муниципальной службе.

Специалист ООР и МС Администрации МР в течение трех дней со дня регистрации направляет обращение для рассмотрения и уведомления заявителя.

6.13. Обращения с резолюцией должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или уполномоченного лица поступают на рассмотрение исполнителям.

6.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ вопросов по:

- совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- развитию общественных отношений;
- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то заявитель извещается о том, в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

6.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Должностное лицо Администрации муниципального района проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть

совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

Должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении обоснованными, в ответе заявителю приносятся извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации.

Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

6.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого оно:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию указанных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе

приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

6.17. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

6.18. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней с даты направления запроса.

Запрос подписывается должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или по его поручению уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

6.19 В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

6.20. В случае принятия должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, которым дается оценка.

6.21. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

6.22. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом, указанный первым в регистрационной карточке, определяет порядок и сроки

подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат пакета документов на бумажном носителе от всех исполнителей специалисту ООР и МС Администрации МР, ответственному за регистрацию и рассмотрение обращений граждан.

6.23. Должностные лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, руководители структурных подразделений, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений заявителей, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

6.24. В ходе рассмотрения обращения должностные лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или уполномоченные лица:

- рассматривают проект ответа заявителю;
- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;
- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

6.25. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения, а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

6.26. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

6.27. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района или

уполномоченное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо или уполномоченное лицо, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

## 7. Направление ответа или уведомления заявителю

7.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией Гаврилов-Ямского муниципального района, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района либо уполномоченным на то лицом.

7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом или по его поручению уполномоченным лицом, в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке исполнительного органа.

## 8. Оформление и хранение текущего архива обращений

8.1. Специалист ООР и МС Администрации МР, ответственный за регистрацию и рассмотрение обращений граждан в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей.

8.2. Специалист ООР и МС Администрации МР, зарегистрировавший соответствующее обращение, в течение 3 дней с момента подписания ответа, направляет его заявителю, проверяет материалы дела по рассмотрению



обращения, завершает оформление дела и помещает его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается отделом по организационной работе и муниципальной службе Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в архиве в течение пяти лет.

В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района может быть принято решение об увеличении срока хранения (свыше 5 лет) или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан. Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение пяти лет.

Решение экспертных комиссий об увеличении сроков хранения документов по обращениям граждан и отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению руководителями соответствующих исполнительных органов.

Дела, подлежащие постоянному, а также временному хранению (до 5 лет включительно) передаются в архив отдела по организационной работе и муниципальной службе Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 9. Порядок записи и проведения личного приема граждан

9.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина в отдел по организационной работе и муниципальной службе для записи на личный прием к должностным лицам Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее - личный прием) согласно утвержденному графику. Должностные лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

На прием к должностным лицам могут записаться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Ярославской области.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

9.2. Запись на личный прием к должностным лицам Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района осуществляется специалистом ООР и МС Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, ответственным за регистрацию и рассмотрение обращений граждан после

предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием. Для записи на прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся на прием, с указанием фамилии имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу в день записи на личный прием, контактный телефон и т.д. Данные обратившихся на прием заносятся в регистрационную карточку первичного учета из документа, удостоверяющего личность гражданина и иных документов и материалов, предоставленных при записи на прием.

Записавшемуся на личный прием сообщается дата, место и время проведения личного приема.

В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема записавшийся на личный прием уведомляется об этом специалистом ООР и МС Администрации МР, ответственным за регистрацию и рассмотрение обращений граждан.

## 10. Проведение личного приема.

10.1. Прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику, утверждаемому Главой Администрации муниципального района или иным лицом, его замещающим.

10.2. Управляющий делами Администрации муниципального района или лицо, его замещающее, присутствует на личном приеме граждан с Главой Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

10.3. При осуществлении приема должностные лица Администрации муниципального района принимают при наличии письменное обращение от гражданина, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- граждане старше 70 лет.

10.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и

обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приема.

10.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

10.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

10.7. В ходе личного приема гражданину должностным лицом может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## 11. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме

11.1. После завершения личного приема специалистом ООР и МС Администрации МР, ответственный за регистрацию и рассмотрение обращений граждан либо лицо, его замещающее, регистрирует устное обращение гражданина или письменное обращение, поданное на личном приеме, и заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку, размещенную в ЕСЭД, в раздел "Личный прием".

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с регистрационным номером и датой приема, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом, проводившим личный прием, и распечатанная регистрационная карточка.

В случае если по итогам личного приема должностное лицо Администрации муниципального района, проводившее личный приём, дает поручение рассмотреть обращение, подготовить предложения и проект ответа заявителю должностным лицам Администрации муниципального района, обращения передаются в отдел по организационной работе и муниципальной службе для рассылки в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица, проводившего прием.

11.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на специалиста ООР и МС, ответственного за регистрацию и рассмотрение обращений граждан или лицо, его замещающее.

11.3. После получения информации по вопросам, поставленным в обращении, поступившем в ходе личного приема, исполнители готовят письменный ответ заявителю.

В случае если поступившая от исполнителя информация для подготовки

ответа не позволяет подготовить ответ заявителю на все поставленные в обращении вопросы, специалист ООР и МС, ответственный за регистрацию и рассмотрение обращений граждан вправе вернуть полученные от исполнителей документы для дополнительного сбора информации.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом после личного приема гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

Продление сроков исполнения поручений по рассмотрению обращения возможно только должностным лицом Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, установившим срок исполнения поручений по рассмотрению обращения, поступившему в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы, направляемые заявителям, должны быть подписаны должностным лицом, проводившим личный прием.

## 12. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема

12.1. Основанием для снятия поручения по рассмотрению обращения с контроля является поступление специалисту ООР и МС Администрации МР, ответственному за регистрацию и рассмотрение обращений граждан или лицу, его замещающему от должностного лица, проводившего личный прием, копии ответа заявителю с прилагаемыми материалами. Оригинал ответа заявителю направляется через отдел по организационной работе и муниципальной службе в день его подписания должностным лицом, проводившим личный приём. Копия ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется в течение 3 дней с момента отправки ответа заявителю в отдел по организационной работе и муниципальной службе Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

12.2. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для возврата материалов по обращению должностному лицу может являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица, проводившего личный прием;
- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;
- наличие незаполненных полей во вкладке "Решение" и отсутствие информации о рассмотрении обращения в регистрационной карточке, размещенной в базе данных ЕСЭД, в разделе "Личный прием".

В случае возврата материалов по обращению исполнитель в течение 1 дня обязан доложить должностному лицу, проводившему личный приём, о выявленных нарушениях и принять меры к их устранению.

12.3. Специалист ООР и МС Администрации МР, ответственный за

регистрацию и рассмотрение обращений граждан или лицо, его замещающее, формирует дело по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел "Личный прием", информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом решениях. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений граждан на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Регистрационные карточки рассмотренных обращений вкладываются в папки с материалами, поступившими на личном приеме.

12.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается отделом по организационной работе и муниципальной службе Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в текущем архиве обращений граждан в течение пяти лет. Регистрационные карточки обращений хранятся в базе данных ЕСЭД, в разделе "Личный прием", в течение пяти лет.

#### IV. Формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

1. Должностные лица Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется Главой муниципального района, заместителями Главы Администрации муниципального района, управляющим делами Администрации муниципального района и руководителями структурных подразделений Администрации муниципального района.

3. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4. Анализ обращений, поступающих в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района, осуществляет отдел по организационной работе и муниципальной службе Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района. В целях составления отчета по работе с обращениями граждан специалист ООР и МС Администрации МР, ответственный за регистрацию и рассмотрение обращений граждан либо лицо, его замещающее ежеквартально направляет статистическую информация о количестве и характере рассмотренных обращений, а также направляет должностным лицам

Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района соответствующий информационно-аналитический материал о рассмотрении обращения для сведения и постановки на контроль. Информация о работе с обращениями размещается на официальном сайте Гаврилов-Ямского муниципального района.

5. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. В соответствии со [статьей 254](#) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы, для чего гражданин вправе обратиться в суд или вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, к должностному лицу.